REVENU QUÉBEC

Plan d'action de développement durable 2009-2013

Un engagement collectif
pour le présent et pour l'avenir

Québec

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Un remerciement est adressé au comité organisationnel de développement durable qui a grandement contribué à l'élaboration de ce plan d'action.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISBN 978-2-550-54139-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-54140-0 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

Gouvernement du Québec, 2009
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Message de la sous-ministre

J'ai le plaisir de présenter notre *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Ce plan d'action témoigne bien de notre engagement dans la voie du développement durable et de nos préoccupations sociale, économique et environnementale en tant qu'organisme gouvernemental.

Dès 2006, Revenu Québec démontrait son intérêt à entreprendre une démarche de développement durable par des actions concrètes, dont la récupération multimatière du programme Visez juste ! et l'implantation progressive de l'impression recto verso par défaut pour l'ensemble de ses imprimantes et de ses photocopieurs numériques. De plus, l'utilisation grandissante des services électroniques préconisée par Revenu Québec contribue aux efforts en vue d'une consommation responsable des ressources.

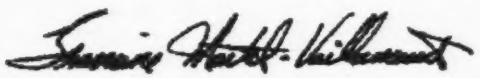
Avec ce plan d'action, Revenu Québec poursuit sa démarche afin que son personnel s'approprie les principes de développement durable et les intègre à son quotidien. Nos actions visent également à créer un effet d'entraînement pour susciter la collaboration de notre personnel et des citoyens par l'information et la sensibilisation.

La démarche de développement durable s'appuie sur une vision à long terme et vise à ce que les principes qui en découlent soient considérés dans les décisions prises et les activités réalisées au quotidien. Elle implique aussi de maintenir les mesures déjà en place et de revoir certaines façons de faire, puis d'évaluer leurs conséquences sur l'environnement.

Je suis sûre qu'en posant des gestes concrets dès maintenant, nous améliorerons notre qualité de vie de même que celle des générations qui nous suivront.

À Revenu Québec, nous sommes *Responsables, aujourd'hui pour demain*.

La sous-ministre du Revenu,



Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Québec, mars 2009

Table des matières

Mission 5

Avant-propos 6

Une démarche proactive 7

Prise en compte des principes de développement durable 7

Contribution à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 8

Plan d'action de développement durable 2009-2013 8

Orientations et objectifs

Orientation gouvernementale 1 9
Objectif gouvernemental 1 9

Orientation gouvernementale 2 10
Objectif gouvernemental 4 10

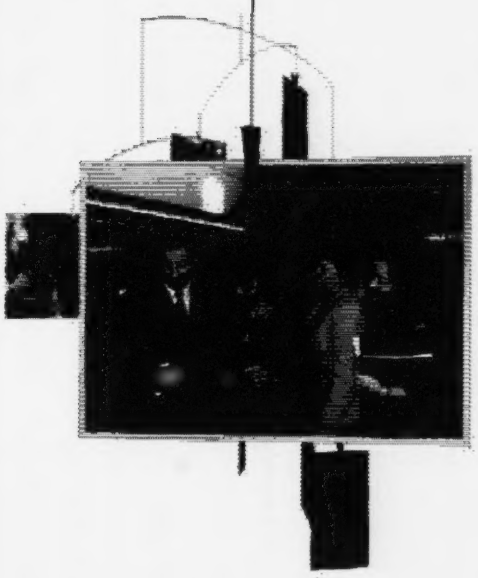
Orientation gouvernementale 3 11
Objectif gouvernemental 6 11
Objectif gouvernemental 7 13

Orientation gouvernementale 5 14
Objectif gouvernemental 17 14

Orientation gouvernementale 6 15
Objectif gouvernemental 20 15

Orientation gouvernementale 9 16
Objectif gouvernemental 26 16

Annexe 17



Mission

La mission et la raison d'être de Revenu Québec consistent à

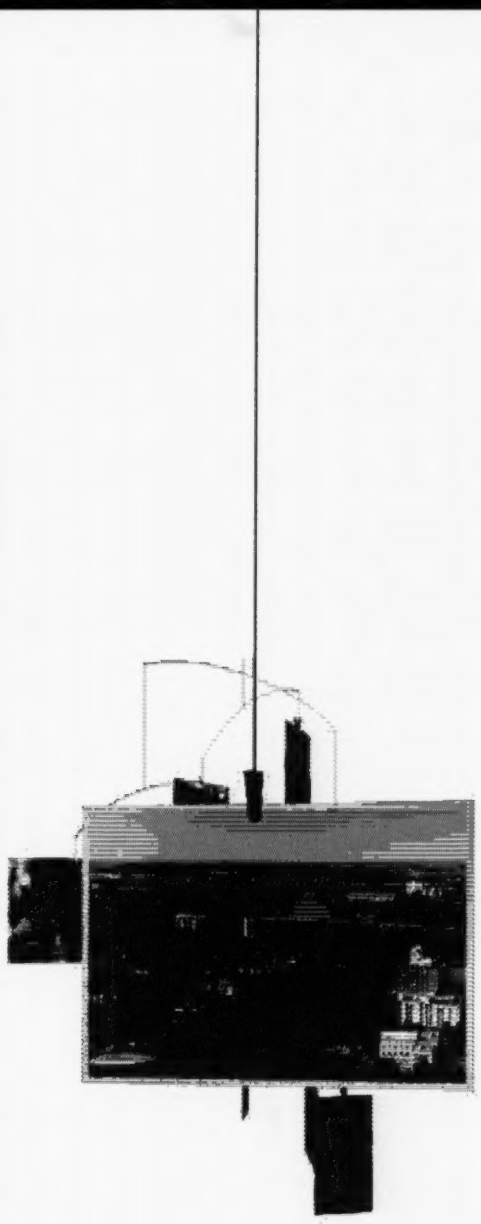
- assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des finances du Québec ;
- tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises ;
- recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Avant-propos

Le 19 avril 2006, le gouvernement du Québec adoptait la Loi sur le développement durable ayant pour objectif d'instaurer un nouveau cadre de gestion au sein de l'Administration publique.

Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement.

Revenu Québec vise à mettre en place des mesures concrètes qui répondent aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.



Une démarche proactive

Dès 2006, Revenu Québec a démontré son intérêt à s'engager dans une démarche de développement durable. Des mesures concrètes ont été mises en place en vue d'effectuer un tel virage. Lors de l'entrée en vigueur de la stratégie gouvernementale de développement durable, Revenu Québec avait déjà entrepris une démarche continue de développement durable.

Notre organisation compte sur la plus grande équipe de la fonction publique, soit jusqu'à 10 000 personnes en période de pointe de l'impôt, qui occupe 31 bureaux à travers tout le Québec. Les actions mises en place auront donc des répercussions significatives à l'échelle gouvernementale et contribueront grandement à l'atteinte des objectifs de la stratégie.

Revenu Québec encourage les membres de son personnel à participer activement à la diffusion et à la réalisation de ce plan d'action. D'ailleurs, il les soutiendra et les incitera à mettre en place des initiatives et des actions durables pour assurer la réussite et la pérennité de cette démarche.

Prise en compte des principes de développement durable

Outre les orientations de la stratégie gouvernementale auxquelles il aura à contribuer, Revenu Québec s'engage à prendre en compte l'ensemble des seize principes énoncés à l'article 6 de la Loi sur le développement durable dans le cadre de sa mission et des mandats qui lui sont dévolus et à les intégrer dans son processus de prise de décisions. L'application de ces principes aidera notre organisation à repenser certaines de ses pratiques et, sur cette base, à définir de nouvelles règles d'action visant à rendre nos interventions durables.

Contribution à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013

La *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* présente 3 enjeux, 9 orientations et 29 objectifs à atteindre. Pour son plan d'action de développement durable 2009-2013, Revenu Québec a déterminé des actions qui lui permettront de contribuer aux six orientations gouvernementales suivantes :

Orientation 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover.

Orientation 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement.

Orientation 3 : Produire et consommer de façon responsable.

Orientation 5 : Répondre aux changements démographiques.

Orientation 6 : Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée.

Orientation 9 : Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.

Pour chacune des orientations retenues, Revenu Québec a ensuite sélectionné les objectifs auxquels il souhaite participer. À la suite de l'examen des 29 objectifs gouvernementaux, il a retenu 7 objectifs en tenant compte de sa mission, de son champ d'intervention, de ses compétences et des ressources disponibles. Par la suite, des objectifs organisationnels ont été rattachés à chacun d'eux. Enfin, les 22 objectifs qui n'ont pas été retenus sont présentés en annexe.

Plan d'action de développement durable 2009-2013

Pour son plan d'action de développement durable 2009-2013, Revenu Québec retient sept actions. Celles-ci sont associées aux orientations et aux objectifs retenus. Elles sont exprimées par 26 gestes concrets liés à des cibles et à des indicateurs précis pour lesquels Revenu Québec devra répondre des résultats dans le cadre de la reddition de comptes gouvernementale annuelle.

Les actions déjà en place ont été maintenues et élargies dans le but d'améliorer les façons de faire. De nouvelles actions applicables à la mission et aux activités jugées prioritaires par Revenu Québec ont également été ajoutées, dont des actions touchant la qualité de vie au travail, la prestation des services à la clientèle, de même que la prévention et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Leur mise en œuvre devrait créer un effet d'entraînement et susciter la collaboration de son personnel et des citoyens par l'information et la sensibilisation.

Orientation gouvernementale 1

INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER, INNOVER

Objectif gouvernemental 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel
Informer le personnel de Revenu Québec de la démarche de développement durable et le sensibiliser à cette démarche.

Action 1.1
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation au développement durable destiné au personnel de l'administration publique.

Indicateur
Taux d'employés et d'employées rejoints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont celui du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes.

Cibles
- Avoir sensibilisé 80 % des membres du personnel d'ici 2011.
- S'assurer que 50 % d'entre eux ont une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes.

Gestes
1. Proposer des activités de sensibilisation au personnel et offrir, notamment aux membres du comité organisationnel de développement durable, des formations portant sur la démarche de développement durable.
2. Rédiger des articles pour *L'Idée fisc* (journal interne) ainsi que des capsules pour l'intranet de Revenu Québec et les intranets des directions générales dans le but de sensibiliser le personnel à la démarche de développement durable.
3. Sensibiliser les nouveaux employés à la démarche de développement durable dès leur entrée en fonction et lors de la journée d'accueil. Inclure une fiche à ce sujet dans la pochette d'accueil.
4. Sensibiliser le personnel au programme Visez juste !, à l'impression recto verso par défaut et à la procédure à suivre pour récupérer le papier sur lequel des renseignements confidentiels ou non sont imprimés.
5. Insérer, dans chaque courriel, un message de sensibilisation pour réduire l'impression des courriels ainsi qu'un visuel sur le développement durable et faire en sorte qu'ils soient communs à tout Revenu Québec. Rédiger des messages touchant des thèmes différents (eau, air, terre) et les diffuser au personnel.
6. Inciter le personnel à utiliser des options réduisant le nombre de pages à imprimer.

Orientation gouvernementale 2

RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Objectif gouvernemental 4
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel
Améliorer la qualité de vie du personnel et son environnement de travail.

Action 4.1
Mettre en place des mesures améliorant la qualité de vie au travail et favorisant la reconnaissance du personnel.

Indicateur
État d'avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'axe Organisation en santé du programme Revenu Québec : employeur de choix.

Cibles
- Mise en œuvre de divers projets.
- Taux moyen de participation du personnel de 25 à 40 % par activité organisationnelle mise en place.

Gestes
1. Participer aux projets multidisciplinaires axés sur la santé et la qualité de vie au travail, dont
   - la promotion de saines habitudes de vie sur les plans de l'activité physique, de l'alimentation et de la gestion du stress ;
   - la mise sur pied d'un environnement de travail propice à la qualité de vie au travail ;
   - l'application de pratiques de gestion favorisant, notamment, la reconnaissance ;
   - la mise en place d'installations destinées à la pratique d'activités physiques.
2. Promouvoir le programme auprès des gestionnaires et du personnel.

Santé et Mieux-être au travail

Orientation gouvernementale 3

PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

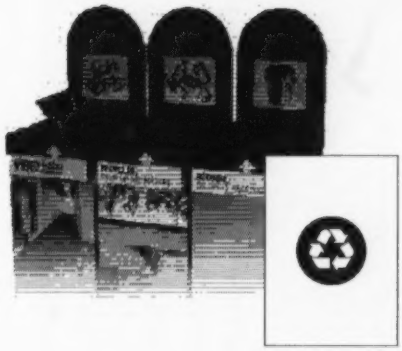
Objectif gouvernemental 6
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel
Adopter des pratiques permettant d'effectuer des acquisitions écoresponsables et d'assurer une bonne gestion environnementale.

Action 6.1
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur
État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre ou d'un système de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisitions écoresponsables.

Cibles
- Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.
- Mise en œuvre de mesures ou d'activités permettant de contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.
- Mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable dont les suivantes :
  - 80 % de l'achat de papier fin doit être à 100 % recyclé et contenir au moins 30 % de fibres post-consommation ;
  - 100 % des véhicules achetés doivent représenter la meilleure performance énergétique compte tenu des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec ;
  - 100 % des cartouches doivent être recyclées.
- Augmentation de la quantité de matières résiduelles récupérées dans le cadre du programme Visez Juste ! de Recyc-Québec.



Gestes

1. Instaurer de nouvelles façons de faire et des pratiques d'acquisitions écoresponsables.
2. Acheter et utiliser du papier fin à 100 % recyclé, contenant au moins 30 % de fibres post-consommation pour l'ensemble des publications de Revenu Québec.
3. Expédier les cartouches d'encre des imprimantes à un organisme qui les récupère.
4. Lors du remplacement des véhicules du parc de Revenu Québec, procéder à l'achat de véhicules ayant la meilleure performance énergétique et étant moins dommageables pour l'environnement, en tenant compte des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec.
5. Favoriser la gestion écologique des matières résiduelles (3RV) en continuant l'implantation du programme Visez juste ! de Recyc-Québec pour la récupération multimatière (verre, plastique, métal, papier et carton) et en commencer l'évaluation.
6. Élaborer et adopter un cadre de gestion environnementale.
7. Poursuivre l'implantation de l'impression recto verso par défaut pour l'ensemble des imprimantes et des photocopieurs numériques.
8. Éliminer les avis de dépôt direct sur papier pour le personnel de Revenu Québec.
9. Éliminer, lorsque possible, l'utilisation des verres de styromousse pour le café et remplacer les godets de lait par d'autres contenants. Ajouter des clauses contractuelles en ce sens aux contrats des fournisseurs de services alimentaires.

Orientation gouvernementale 3

PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

Objectif gouvernemental 7
Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

Objectif organisationnel
Promouvoir la réduction à la source de la quantité d'énergie et de ressources utilisées par Revenu Québec.

Action 7.1
Promouvoir, auprès du personnel, la réduction à la source des ressources utilisées.

Indicateur
Mesure de la portée des activités de promotion sur la quantité de ressources utilisées.

Cibles
- Augmentation du taux d'utilisation des transports collectifs et du vélo.
- Diminution de la quantité de ressources utilisées.

Gestes
1. Promouvoir l'économie d'énergie dans les édifices. Sensibiliser le personnel à l'importance d'éteindre les lumières des salles, les lampes de bureau ainsi que les écrans d'ordinateurs.
2. Promouvoir l'utilisation de tasses et de verres réutilisables par les employés et les visiteurs en remplacement des verres de styromousse et des bouteilles jetables.
3. Promouvoir l'utilisation des transports collectifs et du vélo. Pour ce faire,
   - soutenir le programme L'abonne BUS dans les régions où ce service est disponible ;
   - inciter le personnel au covoiturage ;
   - encourager le transport à vélo.

Orientation gouvernementale 5

RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

Objectif gouvernemental 17
Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

Objectif organisationnel
Contribuer à maintenir des finances publiques en santé.

Action 17.1
S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Indicateur
Augmentation des recettes et du taux de récupération fiscale. Versement des crédits et des prestations aux citoyens et aux entreprises.

Cibles
(Établies selon les objectifs du Plan stratégique de Revenu Québec)

- Taux de réalisation des objectifs applicables aux recettes fiscales et extrabudgétaires.
- Montants de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux.
- Taux de réalisation des objectifs portant sur la récupération fiscale.

Gestes

1. Percevoir les sommes dues au gouvernement.
2. Accorder les crédits et verser les prestations auxquelles les citoyens et les entreprises ont droit.
3. Accroître le contrôle fiscal, notamment pour les secteurs à risque de pertes fiscales.

Orientation gouvernementale 6

AMÉNAGER ET DÉVELOPPER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE

Objectif gouvernemental 20
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel
Offrir des services aux citoyens et aux entreprises de façon équitable et efficiente.

Action 20.1
Accroître l'offre de services en ligne personnalisés, simples et sécuritaires.

Indicateur
Augmenter de 30 % la proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services, et ce, d'ici 2012.

Cible
Atteindre l'objectif de progression fixé annuellement.

Gestes
1. Élaborer et mettre en place le projet Mon dossier citoyen à Revenu Québec, visant à offrir de nouveaux services électroniques adaptés aux besoins des citoyens.
2. Promouvoir les nouveaux services auprès des citoyens et des entreprises.

Orientation gouvernementale 9

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES

Objectif gouvernemental 26
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel
Assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles les enfants et le parent gardien ont droit, en administrant le Programme de perception des pensions alimentaires.

Action 26.1
Poursuivre ses efforts visant à maintenir à la fois la qualité du service à la clientèle et la performance du programme, dans le contexte budgétaire actuel.

Indicateur
Délai de traitement moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire et taux de régularité du versement des pensions alimentaires.

Cibles
- Délai moyen de 30 jours.
- 76 % des créanciers reçoivent leur pension courante à temps et en entier.

Geste
Moderniser la prestation de services relative aux pensions alimentaires, c'est-à-dire réviser l'ensemble des processus administratifs ainsi que le système informatique des pensions alimentaires ou sa refonte, en tenant compte, entre autres, des orientations gouvernementales en matière de prestation électronique de services.

Annexe

Objectifs non retenus – Explications

Les trois motifs ci-dessous expliquent pourquoi certains objectifs gouvernementaux n'ont pas été retenus.

A Cet objectif gouvernemental n'est lié que partiellement au champ habituel d'intervention et des compétences de Revenu Québec ainsi qu'à son mandat ou à sa mission.

B Une autre action du plan contribue indirectement à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.

C Les ressources financières et humaines qui pourraient être requises pour contribuer à cet objectif gouvernemental seraient utilisées de façon plus efficiente dans la réalisation des autres priorités de l'organisation ou des autres actions du plan.

	OBJECTIFS NON RETENUS	MOTIF
Orientation 1	**Informer, sensibiliser, éduquer, innover**	
Objectif 2	Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.	B
Objectif 3	Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.	A
Orientation 2	**Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement**	
Objectif 5	Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.	A
Orientation 3	**Produire et consommer de façon responsable**	
Objectif 8	Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biogaz, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.	A
Objectif 9	Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.	A
Objectif 10	Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.	A
Orientation 4	**Accroître l'efficience économique**	
Objectif 11	Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.	A
Objectif 12	Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.	C

[redacted]	OBJECTIFS NON RETENUS	MOTIF
Orientation 5	**Répondre aux changements démographiques**	
Objectif 13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.	A
Objectif 14	Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.	B
Objectif 15	Accroître le niveau de vie.	B
Objectif 16	Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.	C
Orientation 6	**Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée**	
Objectif 18	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.	A
Objectif 19	Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.	A
Orientation 7	**Sauvegarder et partager le patrimoine collectif**	
Objectif 21	Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.	A
Objectif 22	Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.	A
Objectif 23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.	C
Orientation 8	**Favoriser la participation à la vie collective**	
Objectif 24	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.	A
Objectif 25	Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.	B
Orientation 9	**Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques**	
Objectif 27	Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.	A
Objectif 28	Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.	A
Objectif 29	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	A

Un engagement collectif
pour le présent et pour l'avenir

Revenu Québec

ADM-561 (2009-03)